

意見書

平成 27年 12月 24日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部消費者行政課 御中

332-0011

埼玉県さいたま市浦和区岸町7-11-5

氏名 適格消費者団体 特定非営利活動法人

埼玉消費者被害をなくす会

活動委員会

事務局長 岩岡宏保

電話番号 048-844-8972

電子メールアドレス nakusukai.01@saitama-k.com

「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」に関し、別紙のとおり意見を提出します。

1. 説明義務の充実について

(1) 携帯電話契約において、次の項目について消費者に分かりやすい、平易な表現での説明を求めます。なお、料金プラン、サービスについてはカタカナ・アルファベット表記などが多用され、その言葉の意味が分からないまま説明されるなどの問題があることを考慮してください。

ア) 該当の料金プランでの毎月の支払額、割引がある場合は期間と条件。割引期間終了後の毎月の支払額。

イ) 期間拘束（いわゆる2年縛り）と自動更新契約である旨、及び中途解約に伴う違約金の額。

ウ) オプションサービスについて有料となるものは、その料金と支払開始時期、及び有料となる前の解約可能時期。

エ) 端末についてはクーリング・オフの対象外であること。

※なお、イ) の2年縛りについては、端末代金の2年の割賦販売額を通信料金で割り引くことによって、「実質0円」と表示することを禁止し、端末代金と通信料金を明確に分離し、それぞれ別の割引サービスとするなど、利用者が、端末と通信サービスそれぞれの料金について理解しやすい料金体系とすることを求めます。

※ウ) のオプションサービスについても、一定期間経過後に有料となるものへの加入を条件にした割引は、禁止すべきと考えます。有料オプションへの加入は、消費者自らの意志により行うものであり、携帯電話契約時に事業者から強要されるものではありません。

(2) 説明義務の充実は重要ですが、長時間に及ぶ説明などは逆効果です。複雑な契約内容そのものが問題であり、料金プランやオプションを含むサービスなどの簡素化を進めるよう、業界全体への指導を求めます。

2. 書面交付義務の導入について

(1) 携帯電話契約において、書面に記載すべき事項として現行の説明義務の対象事項はすべて書面交付の対象とすることに加え、以下の項目についても、平易な言葉でわかりやすく記載すること。契約の基本的内容については同一の書面に記載し、割引サービスの概要などを図で示すなど、利用者誰もが理解できる書面の交付を求めます。

ア) 期間拘束（いわゆる2年縛り）終了年月日、違約金がかからずに解約できる期間、期間拘束終了後も契約を継続する場合の支払額

イ) 有料オプションにおいては、電気通信販売事業者が提供しているオプションなのか代理店独自のオプションなのか、解約方法、有料となる前の解約可能時期、無料期間が終了した後の支払額

ウ) セット販売したタブレット、Wifi ルーターなどの契約についても、毎月の支払額、期間拘束がある場合は終了年月日、違約金がかからずに解約できる期間、期間拘束終了後も契約を継続する場合の支払額

※なお、代理店独自のオプションについては、利用者側からは代理店独自のものか、そうでないかの判断はできないことから、代理店独自の有料オプションについても、上記と同様の書面交付義務の導入を求めます。

(2) 書面について、各社、各店舗、共通書面の適用を求めます。

(3) 契約内容を変更する場合においても、変更内容が容易に分かるよう書面交付を義務付

けることを求めます。

- (4) 契約書面の電磁的方法による交付は、利用者による申込みがあった場合の最小限に留め、基本的には書面での交付とし、事業者により電磁的方法での交付を促すことのないよう求めます。
 - (5) 書面への記載文字のフォントを最低 10 ポイント以上にするなど、利用者が見やすく、理解しやすい書面とすることを求めます。
3. 代理店（媒介等業務委託者）に対する指導等の措置について
- (1) 代理店への奨励金制度は、過量な有料オプションサービスへの加入を促し、過剰なキャッシュバック競争を生むなど、多くの課題があると考えます。消費者が望まない、必要としない、過量なオプションサービスの付加及びセット販売を制限し、代理店に対する監督義務を省令で規定するなど、代理店への指導の強化を求めます。
 - (2) 電気通信販売事業者が、すべての代理店の販売方法、オプション、サービスについて把握できる体制作りを義務化することを求めます。
 - (3) 苦情・トラブル等が発生した際は迅速に指導・対処するよう規定することを求めます。